

# 電話対応講座【基礎編】

## 知っておきたい電話対応のルールとマナー

今やご家庭の固定電話に出る経験がほとんどない時代に、医院の電話の対応は未知の体験として不安を抱く人も多くありません。しかし、医院の第一印象を決定づける電話対応はとても大切な仕事の一つです。まずは基本的な電話対応から学びましょう。新たな春のスタートの時期にお勧めの講座です。



## 講座内容



講師 森田あき

電話対応の知識（座学）と、実際に少人数でブレイクアウトルームに別れての演習も行います。

- ① 基本を学ぶ（顧客満足度を知る）
- ② 好印象（環境作り）
- ③ 正確な応答（受け方、かけ方、承り方）
- ④ 丁寧な言葉使い（慣用語の習慣意識）
- ⑤ お詫びとお断り（キャンセル変更時の提案対策）

## 受講対象者

- ✓ 「新人基礎研修の一環」
- ✓ 「受付強化」
- ✓ 「今更聞けないベテランスタッフの確認」
- ✓ 「見えない相手への不安解消対策」
- ✓ 「院内マニュアルの作成と見直し」

## スケジュール

【開催日程】 2022年11月24日（月）

※注（1回完了型です）

【開催時間】 10時～13時

（9時40分からzoom待機室へ入室可能）

【受講場所】 オンラインzoom開催

（お申し込み後、URL発行）

【受講料】 8,000円（税込）

【支払方法】 お申し込み後にメールにて

振り込み先銀行口座をご連絡します

お申し込みは  
こちら！



注意事項【準備物】必ず一人1台のPCもしくはタブレットをご用意ください

【締め切り】2022年11月19日（資料手配の関係上）

締め切り過ぎ、もしくは直近の場合は、必ずメールにて個別にご連絡ください。